

**KEPUASAN KONSUMEN RAWAT INAP DITINJAU DARI  
TINGKAT PELAYANAN DAN PENETAPAN TARIF PADA RSUD  
DR. MOEWARDI SURAKARTA**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyarat Guna Mencapai  
Derajat Sarjana S-1 Program Studi Pendidikan Akuntansi



**Disusun Oleh :  
YANUARI WIBOWO  
A 210 070 044**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2011**

**PERSETUJUAN**

**KEPUASAN KONSUMEN RAWAT INAP DITINJAU DARI  
TINGKAT PELAYANAN DAN PENETAPAN TARIF PADA  
RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA**

**Dipersiapkan dan Disusun Oleh:**

**YANUARI WIBOWO**  
**A 210 070 044**

Telah Disetujui Dan Disahkan Oleh Pembimbing I Dan Pembimbing II  
Untuk Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Mengetahui,

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Drs. M. Yahya, M.Si**

**Drs. Sami'an, M.M**

**PENGESAHAN**

**KEPUASAN KONSUMEN RAWAT INAP DITINJAU DARI TINGKAT  
PELAYANAN DAN PENETAPAN TARIF PADA RSUD DR. MOEWARDI  
SURAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**YANUARI WIBOWO**  
**A 210 070 044**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal,.....Juni 2011  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

- |                                 |   |  |   |
|---------------------------------|---|--|---|
| 1. Drs. M. Yahya, M.Si          | ( |  | ) |
| 2. Drs. Sami'an, M.M            | ( |  | ) |
| 3. Dr. Sabar Narimo, M.M, M.Pd. | ( |  | ) |

Surakarta,.....Juni 2011  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Dekan

**Drs. H. Sofyan Anif, M.Si**  
NIK. 547

## **PERNYATAAN**

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, Juni 2011

**YANUARI WIBOWO**  
**A 210 070 044**

## **MOTTO**

🌿 Do'a dan usaha yang keras merupakan kunci sebuah keberhasilan.

(Penulis)

🌿 Persahabatan terdiri dari telinga yang mau mendengarkan, hati yang mau memahami, dan tangan yang siap menolong.

(Frank Tiger)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh keikhlasan dan rasa syukur kepada Allah SWT kupersembahkan Skripsi ini untuk:

- 🌸 Cahaya hidupku Ayah dan Ibu yang telah mencurahkan kasih sayang, pengorbanan dan doa restunya dengan penuh ketegaran, keikhlasan serta kesabaran kepadaku untuk mencapai cita-citaku.
- 🌸 Kakakku (Mbak Heni) yang selalu menyayangiku dan paling kusayang terimakasih sudah menjaga dan menjadi kakakku yang terbaik.
- 🌸 Keponakanku Darrent yang selalu mengundang tawa.
- 🌸 Mbah Mirin dan Mbah Tati yang selalu memberikan motivasi dan perhatian kepadaku.
- 🌸 Keluarga besarku yang selalu mendoakan serta membantuku baik secara moril maupun spiritual.
- 🌸 Sahabat-sahabat terbaikku (Iksan,Dimas, Nit2, Sa'roni, Gofar, Eswatul, Si Je, Anis, Astri, Boxzy) terimakasih atas setiap detik kebersamaan yang begitu indah selama ini.
- 🌸 Mahasiswa-mahasiswi Pendidikan Ekonomi Akuntansi 2007, terutama anak kelas A terima kasih atas dukungan kalian selama ini.
- 🌸 Almamaterku

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **KEPUASAN KONSUMEN RAWAT INAP DITINJAU DARI TINGKAT PELAYANAN DAN PENETAPAN TARIF PADA RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA**. Maksud dari tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam pencapaian gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Jurusan Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis senantiasa mendapat bimbingan, bantuan dan petunjuk dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu yang bermanfaat di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Sofyan Anief, M. Si, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan surat izin peneliti.

3. Bapak Drs. Djalal Fuadi, MM, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi yang telah membimbing dan memberikan masukan selama studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. M. Yahya, M.Si., selaku pembimbing I dalam penyusunan skripsi ini, yang dengan kesabaran telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Drs. Sami'an, M.M., selaku pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini, yang dengan kesabaran telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Drs. M. Yahya, M.Si., selaku Pembimbing Akademi yang telah membimbing dan memberikan masukan selama studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
8. Para pasien rawat inap RSUD Dr. Moewardi Surakarta beserta keluarganya yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Segenap karyawan RSUD Dr. Moewardi Surakarta, khususnya pada bagian Diklat atas bantuan dan kerjasamanya selama penelitian.
10. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan.

Akhir kata semoga penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat khasanah keilmuan, Amin.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Surakarta, Juni 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	x
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xiv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
HALAMAN ABSTRAK.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah .....	7
C. Perumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
F. Sistematika Skripsi .....	9

## BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Konsumen.....	11
B. Tingkat Pelayanan .....	19
C. Tarif .....	23
D. Kerangka Pemikiran .....	26
E. Hipotesis .....	28

## BAB III METODE PENELITIAN

A. Pengertian Metode Penelitian.....	30
B. Jenis Penelitian.....	30
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
D. Populasi, Sampel dan Sampling.....	32
E. Variabel Penelitian .....	34
F. Sumber Data .....	34
G. Teknik Pengumpulan Data .....	35
H. Teknik Pengujian Instrumen .....	37
1. Uji Validitas .....	37
2. Uji Reliabilitas .....	38
I. Uji Prasyarat Analisis.....	40
1. Uji Normalitas .....	40
2. Uji Linieritas .....	41
J. Teknik Analisis Data .....	42

1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	42
2. Uji Hipotesis .....	43
a. Uji F .....	43
b. Uji t .....	44
c. Koefisien Determinasi .....	45
d. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif .....	46

#### BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum RSUD Dr. Moewardi Surakarta .....	47
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	47
2. Visi dan Misi .....	49
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	49
C. Pengujian Instrumen .....	50
1. Uji Validitas .....	51
2. Uji Reliabilitas .....	53
D. Pengujian Prasyarat Analisis .....	54
1. Uji Normalitas .....	54
2. Uji Linieritas .....	55
E. Analisis Data .....	56
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
2. Pengujian Hipotesis .....	57
a. Uji F .....	57

b. Uji t .....	57
c. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif .....	58
F. Pembahasan Hasil Analisi Data .....	58

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	63

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel No	Halaman
3.1 Kisi-Kisi Angket.....	36
4.1 Descriptive Statistics .....	49
4.2 Hasil Uji Validitas Angket Pelayanan ( $X_1$ ) .....	51
4.3 Hasil Uji Validitas Angket Tarif ( $X_2$ ) .....	52
4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) .....	52
4.5 Hasil Uji Normalitas .....	54
4.6 Hasil Uji Linieritas .....	55
4.7 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar No	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran .....	28
3.1 Uji F .....	44
3.2 Uji t .....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **Lampiran**

1. Angket Penelitian 66
2. Skor Hasil Try Out Angket Pelayanan 73
3. Skor Hasil Try Out Angket Tarif 74
4. Skor Hasil Try Out Angket Kepuasan Konsumen 75
5. Uji Reliabilitas Angket Pelayanan 76
6. Uji Reliabilitas Angket Tarif 77
7. Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Konsumen 78
8. Skor Jawaban Angket Pelayanan 79
9. Skor Jawaban Angket Tarif 81
10. Skor Jawaban Angket Kepuasan Konsumen 83
11. Data Induk Penelitian 85
12. Descriptive 87
13. Regression 88
14. Normality Test 89
15. Linearity Test 92
16. Frequency Table 94
17. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif 96
18. Table Harga Kritik dari Product Moment 97
19. Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors 98



20. Table t 99

21. Table F

## **KEPUASAN KONSUMEN RAWAT INAP DITINJAU DARI TINGKAT PELAYANAN DAN PENETAPAN TARIF PADA RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA**

Yanuari Wibowo, A210070044, Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2011.

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) adakah pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan konsumen rawat inap pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta, 2) adakah pengaruh tarif terhadap kepuasan konsumen rawat inap pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta, 3) adakah pengaruh tingkat pelayanan dan tarif terhadap kepuasan konsumen rawat inap pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Jenis penelitian ini adalah diskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah 200 pasien rawat inap pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Peneliti mengambil sampel sebanyak 50 pasien atau keluarganya dengan teknik *proposional random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik dokumentasi dan angket. Uji prasyarat analisis yang digunakan adalah uji normalitas dan linieritas. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda serta pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan 1) Hasil pengujian hipotesis pertama ada pengaruh positif pelayanan terhadap kepuasan konsumen rawat inap RSUD Dr. Moewardi Surakarta, yang ditunjukkan oleh  $t_{hitung} = 3,639 > t_{tabel} = 2,012$  dengan signifikansi  $< 0,05$  yaitu 0,001. Pelayanan memberikan sumbangan efektif sebesar 29,3%. 2) Hasil pengujian hipotesis kedua ada pengaruh positif tarif terhadap kepuasan konsumen rawat inap pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta, yang ditunjukkan oleh  $t_{hitung} = 3,475 > t_{tabel} = 2,012$  dengan signifikansi  $< 0,05$  yaitu 0,001. Tarif memberikan sumbangan efektif sebesar 27,7%. 3) Hasil pengujian hipotesis ketiga ada pengaruh positif pelayanan dan tarif terhadap kepuasan konsumen rawat inap pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta, yang ditunjukkan oleh  $F_{hitung} = 31,238 > F_{tabel} = 3,195$  dengan signifikansi  $< 0,05$  yaitu 0,000. Variabel Pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan konsumen dibandingkan variabel tarif.

Kata kunci : pelayanan, tarif, kepuasan konsumen.